

## FKQ4-Markt - Firmenkunden qualifiziert betreuen

### F&C Zielgruppe:

- Firmenkundenbetreuung

### Kenntnisvoraussetzungen:

Kompetenznachweis Firmenkundenberatung (FK-BeraterPass) bzw. vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt.

### Voraussetzung für den Kompetenznachweis

Erwerb der ersten Stufe des STRUCTOGRAM®-Trainings „Schlüssel zur Selbstkenntnis“ (siehe Spezialseminar S-SEF).

### Ziel:

Kompetenznachweis Firmenkundenbetreuung.

Bei fehlenden oder geringen Präsentations-erfahrungen empfehlen wir vor der Seminarteilnahme den Besuch des 2-tägigen PFF-Spezialmoduls Professionell präsentieren mit Persönlichkeit (siehe Seite 18).

### Zielsetzung:\*

Die Teilnehmer lernen Taktiken einer zielorientierten Kundengesprächsführung und üben anhand von praktischen Fällen Betreuungsgespräche zu verschiedenen Situationen des Firmenkundengeschäfts.

Seminarvorbereitung: E-Learning

Seminartage: 4

### Inhalte:

#### 1. Präsentationen im Firmenkundengeschäft

- Zielgruppenorientierte Übungspräsentation inkl. Feedback

#### 5. TRIOGRAM® - Schlüssel zur Menschenkenntnis

- Triogram® als Schlüssel zur Kenntnis der Persönlichkeitsstruktur von Kunden und zur Optimierung der Sozialkompetenz

#### 6. Gesprächsführung und -verhandlung

- Gesprächsführung auf Basis der ganzheitlichen Beratungsphilosophie
- Gesprächs- und Verhandlungstaktiken
- Kundenbezogen argumentieren – zielorientiert anbieten
- Gesprächsleitfäden Existenzgründungen, Krisengespräche, Nachfolgespräche
- Umgang mit schwierigen Kundensituationen

#### 7. Betreuungsgespräche erfolgreich führen

- Gesprächstraining anhand von Praxisfällen
  - Investitionsberatung
  - Existenzgründungsberatung
  - Verhandlungen in Krisensituationen
  - Akquisitionsgespräche
  - Bilanzgespräch
  - Ratinggespräch